logista

Comunicato Stampa

Logista potenzia la gestione dei picchi Black Friday con Agentic AI

L'Osservatorio Contract Logistics "Gino Marchet" del Politecnico di Milano presentata oggi ha evidenziato l'accelerazione dell'intelligenza artificiale nel settore della logistica. Logista risponde con una piattaforma di Agentic AI che coordina autonomamente attività operative e assistenza ai clienti

Milano, 12 novembre 2026

Il Black Friday rappresenta da anni uno dei momenti di maggiore pressione per la filiera logistica, in questo periodo le richieste dei clienti si moltiplicano, con un picco che non si concentra più in pochi giorni, ma si estende per diverse settimane, mettendo a dura prova reti distributive, customer care e sistemi operativi.

Logista, principale distributore in Europa di prodotti e servizi per i punti vendita, registra in occasione del Black Friday un'impennata senza precedenti delle richieste nel settore delle consegne a domicilio, sia B2B, sia B2C. Le richieste dei clienti spaziano dal monitoraggio delle spedizioni alla gestione di reclami, modifiche di indirizzo, variazioni delle date di consegna o ritiro e richiesta di informazioni sullo stato delle spedizioni. Nei giorni di massima operatività, i volumi arrivano a superare il 200% rispetto a una normale settimana lavorativa. A rendere ancora più complessa la gestione del picco contribuisce la natura eterogenea delle richieste, che vengono trasmesse attraverso canali e formati diversi.

Per affrontare questa complessità, Logista ha introdotto agenti intelligenti in grado di interagire direttamente con i clienti attraverso i principali canali di contatto e, quando necessario, operare autonomamente sui sistemi aziendali per creare o modificare spedizioni e gestire le richieste. L'Azienda sta progressivamente integrando l'intelligenza artificiale nei processi e nelle attività delle diverse business unit e nei diversi Paesi europei in cui opera, con l'obiettivo di sviluppare un'architettura AI comune e integrata, pensata per valorizzare il patrimonio di competenze e know-how del Gruppo e accrescerne il potenziale.

I risultati ottenuti dall'implementazione dell'AI nei sistemi operativi sono significativi*: quasi il 90% delle richieste pervenute via mail viene chiuso con risposta automatica e il numero di casi gestiti è aumentato del 41% rispetto all'anno precedente; il 93% delle chat via web viene gestito e concluso senza intervento umano e il 70% delle interazioni telefoniche tramite call center viene risolto autonomamente dall'intelligenza artificiale. Gli agenti AI non si limitano a fornire informazioni, ma possono accedere ai sistemi di gestione del trasporto, aggiornare le spedizioni, modificare gli indirizzi e pianificare nuove operazioni, riducendo drasticamente i tempi di risposta e aumentando la capacità operativa.

L'architettura sviluppata per la gestione del Black Friday rappresenta solo una delle applicazioni di una strategia più ampia che Logista sta implementando a livello europeo. La stessa piattaforma supporta già attività quali customer service, centrali operative di sicurezza, interazioni con gli autisti e funzioni di centrale di comando e controllo delle operazioni, contribuendo a migliorare efficienza, rapidità decisionale e qualità del servizio.

*Implementazione progressiva a partire da dicembre 2025 per i servizi di corriere espresso in Spagna

logista

La case study di Logista è stata presentata al convegno "*Trasformare la Logistica, governare il cambiamento – Intelligenza artificiale, modelli di terziarizzazione e innovazione nei servizi"* promosso dall'Osservatorio Contract Logistics "Gino Marchet", uno degli Osservatori Digital Innovation della POLIMI School of Management del Politecnico di Milano che affrontano i temi chiave dell'Innovazione Digitale nelle imprese e nella Pubblica Amministrazione.

Dario Scalora, Corporate Digital Transformation Director di Logista, ha dichiarato: "*L'adozione dell'Agentic AI non è soltanto una sfida tecnologica, ma soprattutto organizzativa. Per trasformare il potenziale dell'intelligenza artificiale in risultati concreti servono regole chiare, controllo dei rischi, attenzione alla sicurezza e un forte coinvolgimento delle persone. In Logista stiamo costruendo un modello di governance che ci consente di innovare in modo rapido, mantenendo al tempo stesso elevati standard di affidabilità, trasparenza e conformità. L'esperienza di Logista dimostra come l'evoluzione dell'intelligenza artificiale stia segnando il passaggio da sistemi capaci di assistere gli operatori a soluzioni in grado di svolgere autonomamente attività operative complesse*".

Informazioni su Logista

Logista è il principale operatore di distribuzione integrata ai punti vendita d'Europa. In Italia ha costruito una delle più grandi reti logistiche e commerciali di prossimità ed è riconosciuta come partner efficiente e neutrale. Con circa 90 depositi, rifornisce 60 mila punti vendita nel nostro Paese garantendo allo Stato un gettito erariale di oltre 15 miliardi di euro l'anno. Logista è impegnata in numerose iniziative di sostenibilità atte a ridurre al minimo l'impatto del business, considerando ambiente, comunità e impresa in una visione di reciproco sviluppo. Segui Logista su LinkedIn e scopri di più su logista.it

Ufficio Stampa Logista

SEC & Partners
Susanna Caruso
06 3222712
335 1043199
susanna.caruso@secnewgate.it

Logista Italia
Riccardo Schiavon
Communication & External Relations Manager
349 224 4375
riccardo.schiavon@logista.com